



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de
la Oficina General de Administración del Ministerio de
Economía y Finanzas - 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Elsa Otilia Panta Ymán

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuanchu Mendoza

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015.

Página del Jurado

Mg. Estrella Azucena Egusquiagola Aranda

Presidente

Mg. Patricia Mónica Bejarano Alvarez

Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza

Vocal

Dedicatoria

Con cariño dedico esta tesis a mis padres por su constante apoyo y confianza en cada momento de mi vida.

A mi esposo por su incansable apoyo y aliento durante todo este tiempo.

Agradecimiento

Se agradece a la Dra. Irma Carhuancho Mendoza por su tiempo, aliento y el valioso aporte para la culminación de esta tesis.

Declaración Jurada

Yo, Elsa Otilia Panta Ymán estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 25773356 con la tesis titulada “Percepción de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas - 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, Agosto 2015.

DNI: 25773356

Nombres y Apellidos: Elsa Otilia Panta Ymán

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Percepción de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas - 2015”, tuvo el objetivo de aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación tiene la finalidad de describir la percepción de satisfacción laboral en el área administrativa, lo anterior permitirá orientar e inducir el juicio de apreciación que el personal de la OGA del MEF tiene de manera individual de su trabajo realizado y luego plantear las recomendaciones para alcanzar los objetivos de la entidad, asimismo la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable Satisfacción Laboral.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Hipótesis y variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones las consideraré para enriquecer la presente investigación.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3 Justificación, relevancia y contribución	19
1.3.1 Justificación Metodológica	19
1.3.2 Justificación Legal	20
1.4 Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes internacionales	23
2.2 Marco teórico	25
2.2.1 Satisfacción Laboral	25
2.2.2 Dimensiones	32
2.3 Perspectiva teórica	41

CAPÍTULO III VARIABLES

3.1 Identificación de las variables	44
3.2 Descripción de las variables	44
3.2.1 Definición conceptual	44
3.2.2 Definición operacional	44
3.2.3 Operacionalización de variables	45

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación	47
4.1.1 Paradigma	47
4.1.2 Enfoque	47
4.1.3 Tipo	47
4.1.4 Diseño	47
4.2 Población, muestra y muestreo	48
4.2.1 Población	48
4.2.2 Muestra	48
4.2.3 Muestreo	48
4.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos	49
4.3.1 Técnica	49
4.3.2 Instrumento de recolección de datos	49
4.4 Validez y confiabilidad de instrumentos	50
4.4.1 Validez	50
4.4.2 Confiabilidad	51
4.5 Procedimiento de recolección de datos	51
4.6 Método de análisis e interpretación de datos	51
4.7 Normas éticas	51

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Satisfacción laboral	53
5.2 Significación de tareas	54
5.3 Condiciones de trabajo	55
5.4 Reconocimiento personal y/o social	56
5.5 Beneficios económicos	57

CAPÍTULO VI DISCUSIÓN

Discusión	59
-----------	----

CONCLUSIONES

Conclusiones	63
--------------	----

RECOMENDACIONES

Recomendaciones	66
-----------------	----

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Referencias bibliográficas	69
----------------------------	----

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de la variable Satisfacción Laboral	73
---	----

Anexo 2: Base de datos de la variable Satisfacción Laboral	76
--	----

Anexo 3: Matriz de consistencia	84
---------------------------------	----

Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de operación de la variable satisfacción laboral	45
Tabla 2.	Niveles de percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	53
Tabla 3.	Niveles de percepción de la significación de tareas de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	54
Tabla 4.	Niveles de percepción de condiciones de trabajo de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	55
Tabla 5.	Niveles de percepción de condiciones de trabajo de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	56
Tabla 6.	Niveles de percepción de beneficios económicos de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	57

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	53
Figura 2. Niveles de percepción de la significación de tareas de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	54
Figura 3. Niveles de percepción de condiciones de trabajo de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	55
Figura 4. Niveles de percepción de condiciones de trabajo de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	56
Figura 5. Niveles de percepción de beneficios económicos de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.	57

Resumen

La investigación titulada: “Percepción de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF-2015”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina General de Administración del MEF 2015.

El estudio de investigación es de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 180 funcionarios y una muestra de 100, para la recopilación de datos se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Palma (1999), para medir la variable satisfacción laboral e indicadores. El instrumento empleado tiene una escala de 27 ítems y se aplicó a trabajadores de la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas.

Los resultados evidenciaron que en el nivel de Satisfacción Laboral es total, se debe aclarar que al analizar las variables, se encontraron que algunas de ellas mostraron una preocupante insatisfacción.

En relación a la significación de tareas el 100% indicó estar satisfecho; en cuanto al nivel de condiciones de trabajo el 91% mencionó estar satisfecho.

Se concluyó que en los niveles de reconocimiento personal y beneficios económicos, existe un alto índice de insatisfacción, contrastando con los niveles de significación de tareas y condiciones de trabajo que mostraron un alto grado de satisfacción. Obteniéndose el siguiente resultado en cuanto al nivel de reconocimiento personal y/o social sólo el 2% exteriorizó estar satisfecho y el 18% indicó estar satisfecho en cuanto al nivel de beneficios económicos.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, condiciones de trabajo, motivación, desempeño.

Abstract

The research titled "Perception of Job Satisfaction of employees of the General Administration Office MEF-2015" had the general objective: To determine the level of perceived job satisfaction of employees of the General Administration Office MEF 2015.

The research study is descriptive, was conducted with the simple descriptive design, the method used was descriptive, the study population consisted of 180 officers and a sample of 100, for data collection scale of job satisfaction was used designed by Palma (1999) to measure job satisfaction and indicator variable. The instrument used has a scale of 27 items and was applied to workers at the General Administration Office of the Ministry of Economy and Finance.

The results showed that the level of job satisfaction is total, it should be clarified that in analyzing the variables, they found that some of them showed a worrying dissatisfaction.

Regarding the significance of tasks 100% indicated being satisfied; in the level of working conditions 91% mentioned being satisfied.

It was concluded that the levels of personal recognition and economic benefits, there is a high rate of dissatisfaction, contrasting with significance levels of tasks and working conditions that showed a high degree of satisfaction. Obtaining the following results regarding the level of personal recognition and / or social externalized only 2% being satisfied and 18% reported being satisfied as the level of economic benefits.

Keywords: Job satisfaction, working conditions, motivation, performance.

Introducción

Hablar sobre satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en psicología del trabajo y organizaciones. La satisfacción laboral es una consecuencia del desempeño de la asignación de una tarea, empleo o función. Asimismo, es una respuesta que experimenta el individuo, tanto hacia el trabajo como hacía cada uno de los aspectos específicos o generales que lo determinan. Las fuentes o factores del trabajo más importantes o determinantes que permiten que el trabajador se sienta satisfecho laboralmente son la satisfacción con su función misma, la retribución o salario, las promociones, el reconocimiento personal o social, condiciones de trabajo, entre otros.

Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. En relación a ello, esta investigación pretende propiciar en el personal expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y como se sienten dentro de ella, además de ser un instrumento para la toma de decisiones ante una etapa de cambio y desarrollo organizacional. La satisfacción laboral es una temática que reviste gran relevancia en el contexto de la administración, con la cual se propugna un continuo mejoramiento del ambiente organizacional y de esta forma alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el potencial humano. Es decir, con este estudio sabremos si la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas afronta problemáticas diversas en torno al desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos en los individuos que forman parte de ella; dentro de ellos uno de los principales es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo innovador y creativo. Bajo esta premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran.

Finalmente, la presente investigación se estructuró:

Capítulo I: Planteamiento del problema incluyendo la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia y contribución, objetivos.

Capítulo II: Marco referencial, donde se ha considerado los antecedentes, conceptos sobre las variables en estudio así como las dimensiones e indicadores y la perspectiva teórica.

Capítulo III: Variables, prestando atención a la identificación de las variables, definición conceptual, operacional y Operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Marco metodológico, que incluye el tipo de investigación, enfoque diseño, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, procedimiento de recolección de datos, método de análisis e interpretación de datos y normas éticas.

Capítulo V: Resultados, se presentan los resultados de la investigación.

Capítulo VI: Discusión se discute los resultados de la investigación con los antecedentes, finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos como son el cuestionario de recopilación de datos, base de datos y matriz de consistencia.